Enseignement secondaire technique

Régime professionnel
—
Professions du commerce
Division de l'apprentissage commercial
Section des vendeurs, vendeurs - magasiniers et magasiniers

Technique de la vente

I. Généralités

L'approche pédagogique se fait sous forme d'atelier.

Le nombre d'élèves par groupe doit être limité. Un effectif de groupe de huit à douze unités est opportun.

Les langues de travail sont l'allemand et le luxembourgeois.

Nombre de tests par semestre: 2

II. Unterrichtsmaterialien

Die Unterrichtsmaterialien sind für alle drei Jahrgänge (10e, 11e, 12e) gleich. Das Arbeitsheft begleitet den Schüler von der 10ten bis zur 12ten Klasse.

III. Annexes

(extraits du rapport intermédiaire du Groupe de travail chargé de la révision et de l'adaptation des programmes dans l'apprentissage de la profession de vendeur/vendeuse)

A. annexe 1: Tâche du vendeur / de la vendeuse

Le vendeur / la vendeuse

- accueille la clientèle
- conseille et renseigne les clients
- engage une conversation technique
- donne des explications
- fait une démonstration
- réalise une vente

Le vendeur / la vendeuse établit

- un bon de caisse
- un bon de commande
- un bon de livraison, une facture, un chèque

Le vendeur / la vendeuse

- s'occupe de l'organisation, mise-en-place et entretien du dépôt, du magasin, de la salle de vente
- effectue les commandes auprès des fournisseurs et en assure le suivi
- fait la réception et le stockage des marchandises
- gère les stocks disponibles
- prépare la marchandise pour la vente
- organise la livraison
- assure le service après-vente

B. annexe 2: Profil du vendeur/de la vendeuse qui arrive au terme de son apprentissage

Nous distinguons les compétences-clé suivantes:
– savoir
– savoir-faire
– savoir-être
– savoir-devenir

1. savoir

Tout au long de sa formation l'apprenti(e) acquiert un savoir général et professionnel:
a) savoir mathématique
b) savoir linguistique
c) savoir social
d) savoir civique
e) savoir économique
f) connaissances élémentaires de l'outil informatique
g) connaissances de la marchandise
h) connaissance de l'entreprise
i) hygiène professionnelle
j) connaissance du monde contemporain

ad a: En mathématiques ce savoir porte sur
- les bases de l'arithmétique: opérations fondamentales, règle de trois, pourcentage, poids et mesures
- la géométrie élémentaire: longueurs, aires et volumes
- le calcul des prix

ad b:
- A la fin de son apprentissage le vendeur/la vendeuse parle couramment le luxembourgeois.
- il/elle communique oralement et par écrit en français et en allemand.
- Son niveau de lecture est tel qu'il comprend un reportage d'ordre général publié en français ou en allemand dans un quotidien luxembourgeois ou le mode d'emploi d'un article qui se trouve dans son rayon.
- Il rédige un rapport de travail ou une communication professionnelle par écrit.

ad c:
- Ce domaine inclut le comportement général, les bonnes manières, la politesse.

ad d:
- Le jeune vendeur est citoyen, il connaît ses droits et devoirs.

ad e:
- e savoir porte sur les bases de l'économie de l'entreprise qui sont l'achat et la vente (écoulement) des marchandises.

ad f:
- A la fin de son apprentissage le vendeur/la vendeuse connaît toutes les opérations sur les caisses enregistreuses.

ad g:
- Connaître ses produits est la première des conditions pour pouvoir réaliser une vente.

ad h:
- Le/la jeune diplomé(e) aura des connaissances approfondies sur l'organisation et la structure de son entreprise et des connaissances élémentaires de l'organigramme d'une entreprise en général:

Il connaît:
– la direction
– le service de la comptabilité
– le département achat-vente
– le magasin et le dépôt
– le service expédition

2. savoir-faire

Le vendeur/la vendeuse qualifié(e) réfléchit de façon logique.

Il/Elle sait communiquer et écouter. (Il/Elle a le contact aisé et de bonnes capacités de communication).

Il/Elle agit et travaille de façon autonome et responsable, il/elle prend des initiatives.

Il/Elle s'intègre dans une équipe de travail, il/elle s'adapte et s'identifie avec son entreprise.

Il/Elle travaille avec précision et méthodicité.

Il/Elle pose des questions.

Il/Elle connaît sa marchandise et décèle le produit qui correspond exactement au désir du client.

Il/Elle vend (la marchandise) et pour y arriver il/elle met en oeuvre les moyens et techniques appropriés.

Il/Elle différencie selon les différents types de clients.

Il/Elle assure le service après-vente ?

3. savoir-être

Les caractéristiques de la personnalité de l'élève qui arrive au terme de son apprentissage sont les suivantes:

Il/Elle est poli(e) et gentil(le).

Sa présentation est soigné(e).

Il/Elle est disponible, flexible et mobile.

Il/Elle est engagé(e) et motivé(e).

Il/Elle est ouvert(e) et discret(ète).

4. savoir-devenir

Le vendeur diplômé, détenteur d'un CATP, a la volonté d'apprendre et de se perfectionner. Il est conscient du fait qu'il doit se développer constamment. Il s'adaptera à des changements, notamment dans le domaine technologique, et ceci ne l'effraye pas.

Le vendeur diplômé suit des cours de perfectionnement organisés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise.

Il vise sa promotion. Les possibilités de promotions sont les suivantes:

chef de rayon adjoint,

chef de rayon,

premier vendeur/première vendeuse,

gérant.

Le programme est valable pour les classes suivantes: 02VE, 01VE, 00VE